

OUVIDORIA GERAL DO ESPORTE CLUBE SÃO BENTO

REGIMENTO INTERNO

DA NATUREZA DE FUNCIONAMENTO

Art. 1º - A Ouvidoria Geral do Esporte Clube São Bento tem como missão atuar de forma autônoma e independente, sendo o canal de comunicação entre o Clube, os Associados, os Torcedores, os Colaboradores e o Público em Geral, servindo como instrumento de avaliação do funcionamento dos serviços prestados, intermediando as demandas propostas e sugerindo medidas que garantam a melhoria do desempenho da instituição.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral está diretamente subordinada ao Conselho Deliberativo, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre a Diretoria Executiva garantir o suporte necessário à Ouvidoria para o exercício de suas funções, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º - Compete à Ouvidoria Geral receber dos sócios, torcedores, colaboradores e público em geral, elogios, sugestões, solicitações, reclamações e/ou denúncias sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar, pelo objeto do registro, os responsáveis a aperfeiçoá-los e/ou corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes e a transparência das ações do clube.

Art. 4º - É premissa básica da Ouvidoria Geral agir com integridade, transparência, imparcialidade e obedecendo as leis vigentes e o Estatuto Social do Clube.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

DA CONSTITUIÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 5º - A Ouvidoria Geral, será Constituída pelo Ouvidor Geral nomeado pelo Conselho Deliberativo.

§ 1º Ouvidor-Geral e Ouvidor-Substituto serão nomeados pelo Conselho Deliberativo em Reunião Extraordinária, dentre os associados efetivos no

exercício pleno dos direitos e deveres, com mandato coincidindo com o do CD e da DE, podendo ser reeleito.

§ 2º As funções de Ouvidor-Geral e Ouvidor-Substituto são incompatíveis com o exercício de qualquer outra atividade junto aos Poderes do ECSB, a exceção das funções inerentes ao próprio Conselho Deliberativo.

Art. 6º - Das demandas que requeiram respostas específicas, caberá à Ouvidoria Geral remetê-las às Diretorias ou aos Conselhos competentes, para que em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data do envio ao setor, retornem com os esclarecimentos devidos, equivalentes ao exposto no Estatuto Social do Clube.

Parágrafo Único - A falta de respostas por parte de quaisquer órgãos do clube dentro do previsto será entendido como causas de gestão irregular ou temerária, conforme previsto no Estatuto Social do Clube.

Art. 7º - De posse desses esclarecimentos, o Ouvidor Geral, em até 15 (dez) dias úteis contados a partir do seu recebimento, enviará por e-mail o parecer conclusivo ao destinatário, cumprindo assim o prazo estabelecido no artigo 6º, exceto nos casos excepcionais em que se justifique maior tempo.

Art. 8º - Caberá à Diretoria e aos Conselhos designar pelo menos um responsável em cada setor, para centralização das demandas, a fim de otimizar o processo.

Art. 9º - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral serão numeradas em ordem sequencial, renovadas a cada ano.

Art. 10º - As manifestações receberão tratamento individualizado, atuando de forma imparcial, dentro dos princípios básicos da transparência e legitimidade.

Art. 11 – As formulações deverão ser encaminhadas por meio eletrônico, utilizando o endereço ouvidoria@ecsaobento.com.br, também disponível através do site Oficial do Clube com a devida identificação: nome, endereço, telefones, e-mail, RG e CPF do interessado, obrigatoriamente.

Parágrafo único - Não serão processadas formulações contendo conteúdos ofensivos, propagandas ou aquelas sem nenhum propósito.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 - As definições não contempladas nesse regimento serão definidas pelo Conselho Deliberativo;

Art. 13 - Este Regimento entrará em vigor a partir da data de sua aprovação.